Servicio de Mantenimiento del sistema de control de acceso y presencia de las instalaciones de Visesa

Pliego de Bases Técnicas

20 de febrero de 2024

visesa

Índice

1. Contexto 3
2. Objeto 3
3. Alcance 3
4. Descripción del servicio 4
   - 4.1 Descripción de la instalación 4
   - 4.2 Requisitos 4
   - 4.3 Niveles de prestación de servicio 6
   - 4.4 Horario y lugar de prestación del servicio 7
5. Garantía y calidad 8
   - 5.1 Garantía 8
   - 5.2 Control de Calidad 8
6. Dudas y consultas 8

1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa) es la Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se han definido los procesos de apoyo denominados:

- "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de los sistemas de información.
- "Proceso de Gestion de la Infraestructura", que se ocupa de garantizar el correcto funcionamiento y mantenimiento de las oficinas para optimizar y aprovechar al máximo las mismas, con el fin de facilitar la labor diaria de las personas.

Para su labor de gestión del suelo y promoción de vivienda de protección pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco, las instalaciones de Visesa se reparten entre 3 oficinas sitas en Vitoria-Gasteiz, Donostia y Bilbao, oficinas en las cuales se ubica también la sociedad pública Alokabide, que es la sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler.

Con el objeto de dar respuesta a las necesidades del control de accesos a dichas instalaciones Visesa dispone de un sistema de control accesos y presencia de la firma DORLET.

2. Objeto

El objeto del presente concurso es la **contratación del servicio de mantenimiento del sistema de control de acceso y presencia** de las instalaciones de Visesa.

3. Alcance

Visesa entiende dentro del ámbito de este contrato aquellos servicios necesarios para el mantenimiento de su instalación de control de accesos, comprendiendo:

1) La puesta en marcha del servicio, comprendiendo ésta tanto el arranque del servicio tras la adjudicación del mismo, así como el traspaso del servicio a la finalización del contrato.
2) El mantenimiento de la instalación actual, incluyendo:
    - La actuación como Partner frente a DORLET, la firma del actual sistema de accesos y presencia, gestionando la adquisición y la renovación anual de licencias, adquisición de elementos y actualización de versiones de software del sistema DORLET.
    - Revisión anual de la instalación.
    - La atención telefónica tipo Hot-line respecto a la instalación de control de accesos para las personas de Servicios Generales de Visesa encargadas de la gestión de accesos y presencia y para los técnicos del área de Sistemas.

3) El soporte técnico necesario para la resolución de cualquier incidencia que pueda producirse en la instalación así como las actuaciones que puedan requerirse para modificar, ampliar o mejorar la instalación.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología utilizada por Visesa.

4. Descripción del servicio

4.1 Descripción de la instalación

Se incluye a continuación la relación de los suministros que de modo inicial debe cubrir la presente licitación. Por seguridad, el detalle técnico con las marcas y modelos correspondientes a cada suministro se recoge en un fichero aparte:

- Detalle-instalacion-accesos.pdf, firmado el 22/02/2024 a las 16:32:14 y con HASH obtenido con Windows Power Shell SHA256:
  1468E05630A6D7CACC7CCDDFB413A9C89735D83876C142CC03CD01A1AD904777

Las empresas interesadas en concursar en la presente licitación deben solicitar a concursos@visesa.eus el envío de este fichero.

4.2 Requisitos

Los requisitos para la prestación del servicio descrito en el objeto del contrato son:

Servicio	Descripción
1) Puesta en marcha y salida	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio tras la adjudicación del contrato y para el traspaso del servicio a la finalización del contrato. Los requisitos para la puesta en marcha del servicio son los siguientes: ▪ En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio. Se requieren como mínimo las siguientes tareas: o Reunión de inicio de proyecto. o Entrevista con las personas encargadas del control de accesos y presencia de Visesa. o Revisión in situ del sistema de control de acceso y presencia. o Trámites necesarios para obtener el rol de Partner e interlocución con DORLET. ▪ Al final de esta fase, la empresa adjudicataria entregará un informe en el que se incluya: o Enunciado de los trabajos realizados para la puesta en marcha o Documentación técnica que describa la instalación del sistema de control de accesos. o Análisis de vulnerabilidades de la instalación actual y propuestas de mejora.

	Los requisitos para el traspaso del servicio a la finalización del contrato son los siguientes: ▪ Entrega de la documentación técnica de la instalación actualizada, 6 meses antes de la finalización del contrato. ▪ Disponibilidad durante 4 semanas para la resolución de las dudas de la nueva empresa adjudicataria. Estos trabajos se facturarán a precio cerrado, según la oferta económica relativa al concepto de puesta en marcha y salida del servicio.
2) Mantenimiento anual	El sistema de control de accesos físicos y presencia está considerado como un elemento crítico debido a la existencia de ubicaciones con acceso restringido. Se requiere que este sistema esté plenamente operativo tanto a nivel de control a tiempo real como de funcionalidad de los elementos electromecánicos de apertura de puertas. Por ello se precisa de la realización de las tareas necesarias para el mantenimiento de la instalación actual con el objeto de asegurar su correcto funcionamiento. Los requisitos para el mantenimiento del servicio son los siguientes: ▪ La actuación como Partner para Visesa frente a la empresa titular del actual sistema de accesos, DORLET, gestionando la adquisición de nuevas licencias y la renovación anual de las licencias existentes de DORLET DASS-NET y DORLET DASS-TIME según las características indicadas en el documento adjunto Detalle-instalacion-accesos.pdf, así como la tramitación de modificaciones en el tamaño o características de la licencia. ▪ Revisión anual de la instalación: comprobación del correcto funcionamiento y cambio de batería de los lectores de acceso y carga de versiones actualizadas del software. ▪ Servicio de atención telefónica tipo Hot-line a cualquier cuestión que pueda surgir respecto al sistema de control de accesos y presencia DORLET para las personas del Área de Personal de Visesa encargadas del control de accesos y presencia, según las siguientes características. o **Línea directa** con el equipo de mantenimiento sin tener que pasar por centralita. o La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica **sin límite de llamadas**. o Si la duración de una llamada excediera de 30 minutos, se facturará acorde a la tarifa de soporte técnico. Las tareas de soporte que puedan derivarse de las llamadas telefónicas se tratarán según lo indicado en el punto 3.3 Soporte Técnico. El resto de los trabajos indicados en este apartado se facturarán a precio cerrado, según la oferta económica relativa a los conceptos: - Cuota de mantenimiento anual - Renovación de licencias DASSTIME - Renovación de licencias DASSNET

3) Soporte técnico	Este servicio contempla las actividades relacionadas con la **resolución de incidencias y la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras** en el sistema de control de accesos y presencia, o sus aplicativos. La empresa adjudicataria se responsabilizará de la gestión del servicio y realización de las actividades necesarias para la corrección de las incidencias, seguimiento de las mismas y reporte a los usuarios. Esta actividad incluye al menos las siguientes tareas: 1) Instalación de nuevos puntos de control de acceso. 2) Implantación de nuevos módulos funcionales en el sistema. 3) Otras tareas de soporte técnico requeridas por el servicio de sistemas de Visesa. En el caso de considerarse necesario, Visesa podrá establecer una fase previa de presupuesto y aceptación de la solución propuesta por la empresa adjudicataria. El servicio se prestará de forma remota o in situ dependiendo de las necesidades que deba cubrir. Las solicitudes de soporte técnico deberán ser atendidas según los plazos establecidos en los niveles de prestación de servicio. Los trabajos relativos al soporte técnico se facturarán imputando las horas incurridas, según la tarifa ofertada para el concepto de coste hora del servicio técnico. Para simplificar la gestión de la facturación, aquellas tareas de duración inferior a una hora podrán redondearse, pero únicamente hasta el 1/4 de hora inmediatamente superior.

4.3 Niveles de prestación de servicio de soporte

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio de soporte a aplicar con base en las características de la solicitud y al tiempo de respuesta y resolución.

Los tipos de peticiones se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia**: Consulta, error o corrección a realizar en el sistema.
- **Mejoras**: Tareas de soporte para mejoras sobre la calidad del sistema, incorporación de nueva funcionalidad, o mejora de la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica**: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - El sistema de accesos, o control de presencia, no está operativo.
  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad del sistema, o puede producir, una incidencia de Protección de Datos.
- **Prioridad Alta**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio de la persona solicitante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero como mínimo debe contener una primera valoración de la solicitud y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento, planificación e inicio de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

Con base en los parámetros definidos, se requiere el cumplimento de los siguientes tiempos máximos de respuesta y resolución, expresados en horas y días laborables:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	4 horas	1 día
Tiempo de resolución	8 horas	2 días	5 días

4.4 Horario y lugar de prestación del servicio

El servicio se prestará desde **las dependencias de la empresa adjudicataria**, excepto los trabajos a realizar sobre los componentes de la instalación que requieran actuaciones in-situ, como las lectoras de acceso, y salvedades como impartir formación, reuniones o entrevistas, u otras tareas puntuales que no puedan resolverse telefónicamente o por conexión remota y precisen de la presencia de las personas del equipo en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral del cliente[1]. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del responsable de sistemas de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará al cliente ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas del cliente en Vitoria-Gasteiz, Donostia, o Bilbao, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida con duración flexible de mínimo 30 minutos, a realizar en la franja horaria entre las 13:30h y las 15:00h.

5. Garantía y calidad

5.1 Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una **garantía de 24 meses** desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

5.2 Control de Calidad

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, la empresa adjudicataria, a través de la persona supervisora designada a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria reconoce el derecho de la organización de examinar, por medio de auditorías externas o propias, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Cooperar con la auditoría.
- Participar en las reuniones que convoque el equipo auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditoría.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

6. Dudas y consultas

Las dudas y consultas deberán dirigirse al siguiente correo electrónico: concursos@Visesa.eus